

Conditions générales commerciales

Administratif :

Toute ouverture de compte doit faire l'objet d'un document rempli et remis à la Société Warmpac. Ce document sera envoyé à la SFAC pour acceptation et pour attribution d'un encours autorisé de 5 000 €.

Le client sera donc autorisé à hauteur de cet encours uniquement. Pour une augmentation de l'encours, la société Warmpac aura recours à une demande SFAC, cette procédure prendra environ 5 jours.
Si la SFAC n'accorde pas de garantie sur votre société, nous vous demanderons un règlement par virement bancaire avant expédition.

Toute commande doit faire l'objet d'un bon de commande que vous pouvez nous faire parvenir sur papier à en-tête de votre société, par fax ou par mail.
Ce bon de commande devra être daté et comporter les mentions légales (coordonnées, SIRET et n° de TVA intracommunautaire).

Expédition et réception :

Expédition : Toute commande passée avant midi sera expédiée le jour même, sauf cas exceptionnel.

Nous ne pouvons, en aucun cas, être responsables des retards de notre transporteur et des raisons qui l'amèneraient à ne pas respecter ses délais (intempéries, grèves, etc...).

A titre indicatif, nous tenons à votre disposition les tarifs que nous avons négociés avec notre transporteur au départ de notre entrepôt de St Victoret.

La Société Warmpac vous laisse libre de retirer la marchandise commandée par tout autre moyen à votre convenance.

Réception : Voir l'annexe 1 (ci-jointe) qui accompagnera toutes nos expéditions.

La charte de qualité Warmpool

Les règles d'éligibilité et de fonctionnement du Service Après-Vente

Nous tenons à informer nos clients sur la démarche du service après vente de la Société Warmpac afin qu'il n'y ait pas de confusion.

Pour accéder à ce service, nous vous demandons de prendre connaissance des différents points cités ci-dessous et de nous retourner ce document signé.

Nous tenons à préciser à notre clientèle que le personnel SAV de la Société Warmpac assure une prestation hot line et que ce personnel est exclusivement sédentaire. Les réparations de machines doivent être effectuées dans les locaux de la Société Warmpac.

Installation : Il est absolument nécessaire que la pose de la machine soit réalisée **par une personne dûment qualifiée,** en possession du **matériel adéquat**, ceci par respect des bases élémentaires d'installation, **des normes et de la législation en vigueur**.

Dans la mesure où la personne n'est pas titulaire d'un diplôme qualifiant, elle devra être **agréée par la Société Warmpac** en participant à nos formations techniques qui se déroulent dans nos locaux.

Garanties :

2 ans sur les pièces usuelles
3 ans sur le compresseur
5 ans sur l'échangeur

Accord de retour : Aucun matériel ne sera accepté pour réparation ou intervention sans qu'un accord de retour ne soit accordé.

Seul le professionnel installateur devra prendre contact avec le SAV de la Société Warmpac.

Une demande d' « Accord de Retour » avec la copie de la facture et le n° de série de la machine vous sera demandée. Sans ces éléments, aucune demande ne pourra être prise en compte.

Nous nous réservons le droit de valider avec le professionnel installateur, le matériel dont il dispose (en cas de sous-traitance par exemple) pour valider l'installation. Un contrôle sur le terrain peut être décidé si nous le jugeons utile. Nous nous gardons le droit de faire intervenir la Société Warmpac ou la personne que nous jugeons qualifiée afin de confirmer, l'installation, l'entretien ou le bon choix du matériel dans son environnement.

Dans le cas d'une panne au déballage (dans les 7 jours après installation par un professionnel), la machine Warmpool sera échangée, **si et seulement si**, celle-ci nous est retournée, avec ses accessoires, dans l'emballage d'origine, debout et cerclée sur palette.

Intervention sur site :

Seul le service technique de la société Warmpac est habilité à demander le retour de la pompe à chaleur **ou** à déclencher une intervention sur site. Cette opération sera couverte dans le cadre de la garantie main d'œuvre pour la première année selon la date de facturation.

En dehors de la période de garantie **ou** dans le cadre d'une panne exclue de la garantie, la société Warmpac pourra proposer une intervention sur site, **après acceptation et règlement d'un devis. Une intervention sur site ne modifie pas la durée de garantie.**

Notre délai d'intervention ou de rapatriement sera au maximum de 21 jours ouvrés.

Entretien du matériel Warmpool

Dans le cadre d'une demande SAV auprès de la Société Warmpac, nos services valideront avec vous les points suivants :

a) Vous devrez nous transmettre une copie **du contrat d'entretien** qui vous lie à votre client.

b) A défaut de contrat, il vous sera demandé de valider si votre client a bien entretenu son matériel, tel que vous lui avez expliqué le jour de l'installation et tel qu'il a pu en prendre connaissance dans notre manuel d'utilisation.

c) Nous vérifierons la compatibilité technique du matériel choisi en fonction des contraintes géographiques (froid, humidité…) et des attentes du client utilisateur (environnement, puissance,…).

Nous déclinons toutes responsabilités en cas de défaut provenant d'un manque d'entretien du matériel et aucune demande ne sera prise en compte par notre SAV dans le cadre de la garantie. Les interventions pourront avoir lieu après validation d'un budget.

Demande de pièces détachées (sous garantie)

Nous nous engageons à expédier les pièces détachées sous 48 à 72 heures après réception d'une demande écrite et la validation des documents par notre service technique.

Celles-ci seront facturées si le matériel n'est pas en cause et gratuites si le matériel présente un défaut ou dysfonctionnement.

Dans le cas de non garantie, l'expédition de la pièce sera effectuée après paiement.
La Société Warmpac expédiera les pièces sous engagement écrit (fax, mail…) du client.
La pièce défectueuse devra nous être retournée sous 15 jours.
Sans retour de celle-ci, la pièce expédiée sera facturée.

Rapatriement du matériel

Les frais de transport pour retour de matériel de la marque Warmpool sont **avancés par le client.**

Après analyse du matériel, soit :

a) **Le matériel de la marque Warmpool est en cause**
Nous réparerons en nos ateliers le matériel à nos frais (pièces et main d'œuvre) et prendrons les frais de votre expédition et de réexpédition à notre charge.
Délai d'intervention : 21 jours maximum ouvrés.

b) **Le matériel de la marque Warmpool n'est pas en cause.** Nous vous établirons un devis pour acceptation, les frais de transport restant à votre charge. **Le devis devra nous être retourné sous 7 jours ouvrés.**

Tout non-respect des règles ou des procédures de pose citées pourra entraîner l'annulation de la garantie.

Le __________________ 2013
« Lu et approuvé »

Société Warmpac
Z.A La Sipière
219, avenue de Provence
13730 SAINT VICTORET

« Lu et approuvé »
Tampon et signature du client

Version 092013

AVANT D'ACCEPTER OU DE REFUSER UNE LIVRAISON

- Vous devez impérativement vérifier l'état de **la palette**, **la bande de garantie** et **du film**.
  Si vous avez le moindre doute, déballez et vérifiez le matériel devant le chauffeur et notifier précisément vos observations sur le bon de transport.

- Si le chauffeur ne peut pas patienter pour assister au déballage de la marchandise : **le noter sur le bon de transport avec vos constatations précises sur l'état de la palette à la livraison.** Précisez que des réserves complémentaires seront émises par mail auprès de nos services sous 24h.

- Nous vous conseillons de **faire des photos** afin d'appuyer vos observations.

CAS N°1 : La marchandise n'est pas endommagée

Vous pouvez la réceptionner et mentionner « reçu conforme » sur le bon de transport.
Si aucune observation n'est mise sur le bon de transport, aucune contestation ne pourra être acceptée ultérieurement.

CAS N°2 : La marchandise est endommagée

Si vous constatez que l'emballage de la marchandise est endommagé (carton enfoncé, perforé, écrasé, dé filmée, sans bande de garantie,…), vous devez vérifier en présence du chauffeur la marchandise et émettre des réserves précises sur le bon de transport.

Si la marchandise est endommagée au-delà des protections : Notez avec précision sur le bon de transport, les dommages constatés. Les réserves détaillées doivent porter sur la qualité et la quantité de la marchandise réceptionnée et non sur l'emballage seulement. Vous devrez refuser la livraison et motiver votre refus sur le bon de transport. **La mention « carton ou colis abîmé » n'ont aucune valeur juridique.**

Dans ce cas précis, nous vous demandons de **faire impérativement des photos** afin de facilité, d'une part le traitement du dossier litige et d'autre part, accélérer le remplacement de la marchandise.

Exemples de notification sur bon de transport

- carton perforé par coup de fourche
- film déchiré, sans bande de garantie
- matériel dé palettisé, sans film ni bande de garantie
- matériel écrasé ou cassé au niveau de…
- carrosserie abîmée côté droit/gauche/ etc…
- machine arrivée couchée
- carton enfoncé côté droit/gauche/ etc…
- nombre de colis manquant
- trous dans le carton au niveau de…
- 2 colis sur 5 refusés car abîmés (mettre les réf. des articles concernés)

SANS RESPECT DE CETTE PROCEDURE, AUCUN LITIGE NE SERA PRIS EN COMPTE ET LA STE WARMPAC NE POURRA VOUS GARANTIR CE PRODUIT.